

KEPUASAN ANGGOTA DITINJAU DARI KUALITAS  
PELAYANAN KOPERASI SERBA USAHA JA'FAR  
MEDIKA SYARI'AH MOJOGEDANG



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Sebutan Ahli Madya  
Manajemen Pemasaran

Disusun Oleh:

ROUFIK SETYO HARJANTO  
NIM F3207159

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

MANAJEMEN PEMASARAN FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA

2010

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas akhir dengan judul :

Tugas Akhir dengan judul :

### KEPUASAN ANGGOTA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SERBA USAHA JA'FAR MEDIKA SYARI'AH

Telah disahkan oleh Tim Pengaji Tugas Akhir

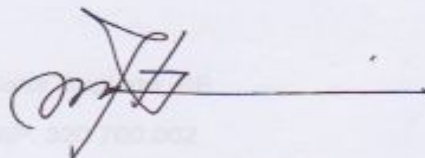
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Juli 2010

Tim Peng Surakarta, Juni 2010

Disetujui dan diterima oleh Dosen Pembimbing



Drs. Harmadi, MM

NIP.195805131984031001

Drs. Harmadi, MM

NIP. 195805131984031001



Pembimbing



Pembimbing

## **PENGESAHAN**

Tugas akhir dengan judul :

**KEPUASAN ANGGOTA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN**

**KOPERASI SERBA USAHA JA'FAR MEDIKA SYARI'AH**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

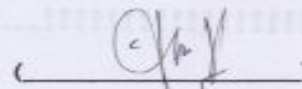
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Juli 2010

Tim Penguji Tugas Akhir

Catur Sugiarto, SE

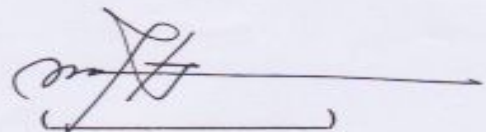
NIP. 320 700 002



Penguji

Drs. Harmadi, MM

NIP. 195805131984031001



Pembimbing

# MOTTO

“ akai tsume ato ni namida kirari ochiru

Kudoku ni mo nareta nara

Tsuki akari tayori ni

Hanaki tsubasa de tobi tatou

Motto mae he susume “

( only human)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai ( dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh ( urusan) yang lain dan kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

( Q.S. Al – Insyiroh : 6-8)

# PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

- Bundo dan Papando tercinta yang selalu mendukungku.
- Mbak Nina dan Mas Romi yang selalu mensupport diriku.
- Sahabatku tercinta Geng Lebay, Hancur Geng, Keluarga Laknat dan Teman-teman MP'07.

Serta teman-teman disekelilingku yang memberikan motivasi dan menyayangiku

# KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, dan rasa bahagia tak terhingga karena telah dapat menyusun Tugas Akhir ini yang berjudul **KEPUASAN ANGGOTA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SERBA USAHA JA'FAR MEDIKA SYARI'AH MOJOGEDANG** disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya di progran Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini, namun berkat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi. Oleh karena itu atas segala bentuk bantuannya, peneliti sampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. DR. Bambang Sutopo, M.Com.,Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Harmadi, MM, selaku Ketua jurusan Program D III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. Harmadi, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Ir. Med. H. Ibnu Ja'far M, Akp, selaku pemilik Koperasa Serba Usaha Ja'far Mediaca Syariah Mojogedang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan magang di perusahaan tersebut..

5. Ibu Tri Yulianti selaku Manajer Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaca Syaria'ah Mojogedang yang telah membimbing dan mengarahkan dengan baik selama proses magang.
6. Pak Hardi, Pak Heri, Mas Mus'ab, Mas Wawan, Mas Moko, Mbak Inti, Mbak Tya, Pak Nurman, terimakasih atas bimbingan yang diberikan selama pelaksanaan magang di Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaca Syaria'ah Mojogedang.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung atas terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini.

Akhirnya dengan menyadari keterbatasan kemampuan yang ada pada diri peneliti maka krititk dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan guna kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 23 Juni 2010

penulis

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAKSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metodologi Penelitian.....	7



## BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka .....	15
B. Kerangka Penelitian .....	32

## BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Diskripsi Lokasi Penelitian.....	34
B. Laporan Magang.....	45
C. Pembahasan .....	47

## BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## **ABSTRAK**

### **KEPUASAN ANGGOTA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SERBA USAHA JA'FAR MEDIKA SYARI'AH MOJOGEDANG**

**Roufik Setyo Harjanto**  
**F3207159**

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Mengetahui penerapan dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaka Syariah ditinjau dari segi penyaji jasa; (2) Mengetahui penerapan dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaka Syariah ditinjau dari segi anggota koperasi (3) Mengetahui perbandingan penerapan dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaka Syariah Mojogedang antara tinjauan pengelola koperasi dan anggota koperasi.

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kualitatif, dengan metode analisis, Menggunakan pendekatan diskriptif, teknik yang digunakan adalah *purpose snowball sampling*. Sumber data adalah informan, lokasi penelitian, dokumen. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, penelusuran data *online*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : (1) Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang telah mampu memberikan fasilitas-fasilitas yang mampu menyesuaikan dan memberikan kemudahan bagi permintaan dan keinginan anggotanya; (2) Karyawan Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang bisa diandalkan dalam menangani dan merealisasikan janji-janji kepada anggotanya sehingga dapat dipercaya, namun untuk untuk karyawan perlu lebih teliti dalam penghitungan total saldo dalam buku tabungan anggota; (3) Karyawan Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang selalu dapat cepat dan tanggap dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen; (4) Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang memiliki kemampuan dalam menanamkan kepercayaan anggotanya terhadap koperasi, melalui cara-cara pendekatan kepada konsumen; (5) Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang telah mengerti sejauh mana kebutuhan para anggota serta mencoba untuk selalu mewujudkan dan menangani setiap kebutuhan anggotanya.

**Kata kunci : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.**

## ABSTRACT

### THE MEMBERS CONTENTED SHOWN FROM THE QUALITY SERVICE IN A SERBA USAHA ECONOMIC COOPERATIVE JA'FAR MEDIKA SYARI'AH MOJOGEDANG

**Roufik Setyo Harjanto**  
**F3207159**

The aims of this research are : 1) knowing the application of dimension system service quality (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) at Serba Usaha economic cooperative Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang from the giving service; (2) Knowing the application of dimension system of service quality (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) at a Serba Usaha economic cooperative Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang from the members of economic cooperation side; (3) knowing the correlation of application dimension system service quality (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) at Serba Usaha economic cooperative Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang between organize consideration with the members of economic cooperative.

This research uses quantitative research, by analysis method and descriptive analysis. The techniques use *purpose snowball sampling*. The sources are informants, research locations, documentations. The collecting data technique uses interviewing, observations, documentations, and by browsing internet. The data analysis uses interactive analysis.

Based on the result can be known that: (1) Serba Usaha economic cooperative Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang can give the easiest facilities what theirs members wants; (2) The employees of Serba Usaha economic cooperative Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang can be trusted in handling and realization the promises to their members. But, the employees should be careful in counting the total balance in member saving books; (3) The main point the employees of Serba Usaha economic cooperative Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang always faster in serving the transactions and handling the costumers complains; (4) The Serba Usaha economic cooperative Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang has been trusted by theirs member; (5) The main point, The Serba Usaha economic cooperative Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang known well about their members needs and trying to give their best.

**Key words : tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Keinginan umat Islam di Indonesia akan suatu sistem perekonomian yang berbasis nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah (*Islam economic system*) agar diterapkan dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi sudah mulai terwujud. Lembaga ekonomi yang mengusung sistem syariah ini mulai marak. Mengingat sistem ini sangat cocok diterapkan di Indonesia. Pada lembaga konvensional beroperasi dengan berlandaskan bunga, sedangkan pada lembaga syariah beroperasi berdasarkan bagi hasil, ditambah dengan jual-beli, dan sewa. Hal ini didasarkan kepada keyakinan bahwa bunga mengandung unsur riba yang dilarang oleh agama Islam. Karena menurut perspektif Islam, didalam sistem bunga terdapat unsur ketidak adialan sebab pemilik dana mewajibkan peminjam untuk membayar lebih dari yang dipinjam.

Terlepas dari itu semua sebuah perusahaan / lembaga jasa keuangan baik bank maupun non bank perlu bersaing dalam memberikan suatu pelayanan ataupun penawaran produk yang terbaik bagi nasabahnya.

Strategi tersebut merupakan salah satu kunci sukses dalam memenangkan persaingan di era global ini. Jatuh bangunnya suatu usaha terutama pada bisnis jasa biasanya disebabkan oleh kurang tahuan para penyaji jasa akan kebutuhan para nasabahnya. Mereka tidak mengetahui secara persis tentang produk jasa yang mereka jual, sehingga tidak tahu bagaimana cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya akibatnya nasabah merasa kurang puas.

Suatu bisnis jasa sangat tergantung pada nasabahnya, tanpa nasabah bisnis tersebut akan gilung tikar, roda perputaran uang akan macet, modal untuk usaha akan seret, usaha atau industri akan tutup yang berefek pada pengangguran karena Pemutusan Hubungan Kerja semakin meningkat, dan terjadi stagnasi dalam perekonomian. Karena itu, perhatian akan kebutuhan serta mewujudkan keinginan nasabah merupakan suatu cara dalam memuaskan nasabah.

Kepuasan nasabah adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan nasabah dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Ukuran kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan tidak hanya ditentukan oleh yang melayani saja, akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani. Karena merekalah (nasabah) yang menikmati layanan

sehingga dapat mengukur seberapa tinggi tingkat kualitas pelayanan yang mereka rasakan.

Salah satu lembaga jasa di Indonesia adalah koperasi, yang merupakan suatu badan kemasyarakatan dan juga badan perusahaan yang berdasarkan asas kekeluargaan. Karena sifat koperasi yang sedemikian, menuntut para pengelola koperasi untuk selalu memberikan yang terbaik bagi anggotanya. Koperasi didirikan oleh para anggotanya bukan untuk mencari keuntungan tetapi untuk memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya di dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang merupakan salah satu lembaga koperasi yang berlandaskan atas pengelolaan keuangan masyarakat. Dana dihimpun dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan disalurkan kepada masyarakat dengan tujuan untuk menunjang perekonomian anggotanya dan masyarakat guna meningkatkan taraf hidup yang lebih baik dan memberikan solusi keuangan bagi para anggotanya. Peningkatan tersebut tidak terlepas dari peran pengelola Koperasi Ja'far Medika Syariah yang harus memberikan pelayanan terbaik bagi para anggotanya. Mengingat pelayanan yang baik merupakan kunci utama dalam memuaskan anggota dan memajukan lembaga koperasinya.

Dari latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, kepuasan nasabah / anggota sangat penting bagi setiap lembaga jasa terutama koperasi dan strategi pelayanan merupakan kunci utama dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah / anggota untuk mencapai kepuasan. Maka peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian tentang **“KEPUASAN ANGGOTA DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN KOPERASI SERBA USAHA JA’FAR MEDIKA SYARI’AH MOJOGEDANG”**

## **B. Rumusan masalah**

Suatu penelitian dilakukan karena terdapat masalah, dimana peneliti terdorong untuk memecahkan masalah tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan di atas maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana penerapan sistem dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja’far Medika Syari’ah Mojogedang untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan ditinjau dari segi penyaji jasa?

- b. Bagaimana penerapan sistem dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan bila ditinjau dari segi anggota koperasi?
- c. Bagaiman perbandingan penerapan sistem dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan antara tinjauan pengelola koperasi dan anggota koperasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan sistem dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan ditinjau dari segi penyaji jasa.
2. Untuk mengetahui penerapan sistem dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan ditinjau dari segi anggota koperasi.



3. Untuk mengetahui perbandingan penerapan sistem dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan antara tinjauan pengelola koperasi dan anggota koperasi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai berikut :

- a. Dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu ekonomi khususnya bidang manajemen dan bisnis, terutama yang berkenaan dengan pelayanan yang baik terhadap nasabah.
- b. Dapat memperoleh pengetahuan dan memperluas cakrawala pengetahuan tentang ilmu manajemen dan bisnis.
- c. Mendukung teori-teori yang sudah ada sehubungan dengan masalah yang dibahas yaitu mengenai kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang  
Sebagai masukan agar Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang agar mampu melihat dengan jeli terhadap faktor-faktor pendorong kepuasan anggotanya.
- b. Bagi pegawai Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika syariah Mojogedang  
Sebagai masukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan menjadi faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan.
- c. Bagi peneliti  
Dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai kualitas jasa pelayanan dalam mencapai kepuasan anggota.

## **E. Metodologi penelitian**

### **1. Ruang lingkup penelitian**

Penelitian dengan judul Kepuasan Anggota Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang mengambil tempat penelitian di Sidorejo, Rt.10/ 02, Munggur, Mojogedang, Karanganyar.

Adapun alasan peneliti mengambil tempat penelitian tersebut adalah:

- a. Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang merupakan lembaga koperasi yang tujuannya menghimpun dan

menyalurkan dana dari anggota dengan mengusung sistem syariah sehingga kepuasan anggota sangatlah penting.

- b. Adanya kecenderungan permasalahan yang terkait dengan topik penelitian tersebut di Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang.
- c. Di Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang terdapat data yang diperlukan oleh peneliti.

## 2. Bentuk penelitian

Dalam penelitian mengenai Kepuasan Anggota Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang menggunakan bentuk penelitian kualitatif. Menurut Kirk dan Miller (dalam Huberman 1992:9) mendefinisikan penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang tersebut dalam bahasa dan istilahnya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis yaitu penulis menganalisis data yang sudah diperoleh dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah usaha untuk menyelidiki dan memecahkan masalah yang *actual* dengan cara mengumpulkan data, mengklasifikasikan, menganalisis,

dan menginterpretasikannya (Koentjoroningrat, 2003:29). Sehingga dari uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pendekatan diskriptif adalah dimana pendekatan ini menghasilkan data berupa kata-kata atau tulisan dari obyek yang di amati maupun orang yang di wawancarai yang merupakan sumber data utama. Jadi dalam penelitian ini peneliti mendiskripsikan atau membuat gambaran mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena-fenomena yang ada.

### 3. Sumber data

#### a. Informan

Informan merupakan tumpuan pengambilan data bagi peneliti dalam mengungkapkan permasalahan penelitian. menurut Bungin (2007:76) informan penelitian adalah subyek yang memahami informasi tentang obyek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami obyek penelitiannya.

Adapun informan dari penelitian ini adalah :

- a. Manager Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang
- b. Pegawai atau staf Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang

c. Anggota Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang

Dalam penelitian ini yang di tunjuk sebagai *key informan* adalah pegawai atau staf *costumer service* Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang, karena merupakan informan utama yang di anggap mengerti tentang permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

b. Lokasi penelitian

Tempat dan peristiwa menjadi informasi, karena dalam pengamatan harus sesuai dengan konteks yang ada dan setiap situasi sosial melibatkan tempat, perilaku, dan aktivitasnya. Lokasi dari penelitian ini adalah Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Sidorejo, Rt.10/ 02, Munggur, Mojogedang, Karanganyar.

c. Dokumentasi

Merupakan pencarian data sekunder melalui catatan-catatan atau dokumen, laporan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data-data yang di peroleh dari dokumen ini adalah foto-foto atau data-data lain yang dimiliki oleh pihak informan.

4. Teknik sampling

Dalam penelitian ini peneliti tidak menentukan sejumlah sampel. Peneliti hanya akan menentukan sejumlah informan untuk diwawancarai guna memperoleh keterangan tentang permasalahan yang diteliti. Sampling dalam hal ini bagaimana peneliti menyaring sebanyak mungkin informasi dari berbagai macam sumber. Dalam menentukan informan penelitian peneliti menggunakan teknik *purpose sampling* di mana peneliti hanya memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan permasalahan yang mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang mantab. (HB. Sutopo, 2002:56).

Pemilihan informan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan dan pengumpulan data. Keuntungan sampel dipilih sedemikian rupa, sehingga relevan dengan desain penelitian, serta relatif mudah untuk dilaksanakan. Namun kelemahannya adalah tidak ada jaminan sepenuhnya bahwa sampel yang didapatkan itu *representatif* seperti halnya dengan sampel acakan atau random. Oleh karena itu dalam pengumpulan data, peneliti tidak membatasi jumlah informan dan cenderung memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan secara mendalam, sehingga peneliti mendapatkan data yang betul-betul dapat dipercaya dan aktual.

Peneliti juga menggunakan *teknik snow ball sampling*. Menurut Bungin (2007:77) berikut langkah-langkah dalam menggunakan teknik *snowball sampling* :

- a. Peneliti berupaya menentukan *gatekeeper*, yaitu siapa orang pertama yang dapat menerimanya di lokasi obyek penelitian yang dapat memberi petunjuk tentang siapa yang dapat diwawancarai dalam rangka memperoleh informasi tentang obyek penelitian.
- b. *Gatekeeper* bisa pula sebagai orang pertama yang diwawancarai namun kadang mereka menunjuk orang lain yang lebih paham tentang obyek penelitian.
- c. Setelah wawancara berakhir, peneliti meminta informan menunjuk orang lain berikutnya yang dapat diwawancarai untuk melengkapi informasi yang sudah diperoleh.
- d. Secara terus menerus setiap selesai wawancara peneliti meminta informan untuk menunjuk informan lain yang dapat diwawancarai pada waktu yang lain hingga pengumpulan data dianggap sudah mencukupi.

Sehingga secara garis besar peneliti menggunakan dua teknik dalam metode sampling yaitu *purpose sampling* adalah peneliti menentukan *key informan* yang dianggap mengetahui tentang

permasalahan yang sedang di teliti. Kemudian *snowball sampling* yaitu peneliti mencari sejumlah informan hingga data yang terkumpul sudah mencukupi.

## 5. Teknik pengumpulan data

### a. Wawancara

Teknik ini di lakukan dengan *menginterview* seorang informan yang terkait dengan obyek kajian guna mengetahui atau menguasai permasalahan yang sedang diteliti sehingga informasi yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan.

### b. Observasi

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung, sehingga dengan menggunakan observasi tersebut memungkinkan peneliti melihat, mengamati, serta mempelajari secara langsung keadaan tempat yang akan diteliti dan memungkinkan untuk mendapatkan data dengan mudah.

### c. Dokumentasi

Teknik penelitian ini dilakukan dengan cara mencatat dan mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang isinya berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian.

### d. Penelusuran data *online*



Metode ini dilakukan dengan penelusuran data melalui media *online* seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas *online*, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi *online* yang berupa data maupun informasi teori yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

#### 6. Analisis data

Menurut Bungin (2007:78) pada dasarnya metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sekaligus juga adalah metode analisis data, dengan kata lain proses pengumpulan data juga adalah proses analisis data, karena itu setelah data dikumpulkan maka sesungguhnya sekaligus peneliti sudah menganalisis datanya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis interaktif, yaitu interaksi dari tiga komponen. Teknik analisis interaksi terdiri dari tiga komponen pokok yaitu reduksi data, sajian data dan *verifikasi* data atau penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992:16).

Dari pendapat tersebut di atas, dapat diuraikan sebagai berikut :

##### a. Reduksi data

Adalah proses menyeleksi, memfokuskan dan mengabstraksikan data “kasar” yang telah diperoleh dari obyek penelitian.

b. Penyajian data

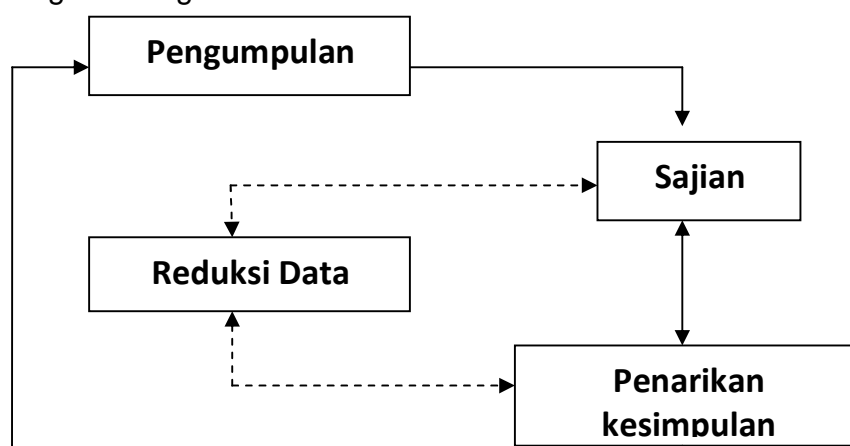
Yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penerikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Sehingga dapat membantu peneliti dalam memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang seharusnya dilakukan.

c. Verifikasi atau penarikan kesimpulan

Kesimpulan-kesimpulan ini sangat tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, angka pengkodeannya, kecakapan peneliti dan tuntutan-tuntutan pemberi data

Jadi dapat dikatakan bahwa analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus-menerus antara proses yang satu dengan yang lainnya.

Untuk lebih jelasnya prosese analisis data dapat dilihat pada bagan sebagai berikut :



Gambar 1.1 Skema Model Analisis Data Interaktif

(Sumber : Miles & Huberman, 1992 : 20)

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

##### **1. Tinjauan tentang kepuasan nasabah**

###### **a. Pengertian kepuasan nasabah**

Kotler (2001:298) Berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah sejauh mana kinerja yang di berikan oleh produk sepadan dengan harapan pembeli, jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan maka pembeli atau konsumen tidak puas.

Menurut Churchill dan Surprenant (dalam Tjiptono, 2007:349) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang didapat dari perbandingan antara *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya.

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan respon nasabah itu sendiri setelah mereka membandingkan antara kinerja produk dengan harapan yang dimiliki oleh nasabah itu sendiri.

## 15

Tingkat kepuasan nasabah dapat ditentukan berdasarkan 5 faktor utama yang harus di perhatikan oleh suatu perusahaan (lupiyadi, 2001:158) :

### a) Kualitas produk

nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas serta mempunyai banyak fungsi.

b) Kualitas pelayanan

Nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan apa yang di harapkannya.

c) Emosional

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum kepadanya apabila menggunakan produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d) Harga

Produk dengan kualitas yang sama tetapi harganya relatif murah akan mendapatkan nilai yang lebih tinggi dimata seorang nasabah.

e) Biaya

Nasabah yang tak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk (terutama produk jasa) cenderung akan merasa puas dengan produk tersebut.

c. Cara pengukuran kepuasan pelanggan

Kotler (dalam Tjiptono, 2000:148) mengemukakan bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran (*complain and sugestion system*)

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan sangat perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya, sehingga informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan sehingga memungkinkan untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

2. Survey kepuasan pelanggan

Melalui survey perusahaan, akan diperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda yang positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Pengukuran dengan metode ini bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti :

- a) Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap

pelayanan Koperasi Sarba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang pada sekala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas”.

- b) Mengajukan pertanyaan dengan menyangkut dua hal utama yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c) Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk perbaikan

### 3. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mengerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial perusahaan dan pesaing kemudian mereka menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat menghemat atau menilai cara perusahaan dan pesaing menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung menjadi ghost shopper untuk mengetahui langsung

bagaimanan karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pelanggannya.

#### 4. Analisis nasabah yang beralih

Dalam metode ini, perusahaan berusaha menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti membeli atau telah beralih ke perusahaan lain yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

## 2. Tinjauan tentang jasa pelayanan

### a. Pengertian jasa pelayanan

Menurut Lupioadi (2001:5) pengertian jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau kontruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.



Menurut Kotler (dalam Lupioadi 2001:5) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Sedangkan pengertian pelayanan menurut Yoeti (1999:36) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu penyajian yang sesuai dengan ukuran yang berlaku di tempat produk atau jasa tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan dihasratkan pelanggan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa jasa pelayanan merupakan kegiatan penyajian atau penyampaian produk yang tidak berwujud, tidak harus berupa produk fisik, dan tak ada pemindahan hak kepemilikan suatu barang apapun.

#### b. Karakteristik jasa pelayanan

Menurut Tjiptono (2007:18) bahwa jasa memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dengan barang :

##### a) *Intangibility*

Jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja, atau usaha. Oleh karena itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi.

b) *Inseparability*

Jasa umumnya di jual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi.

c) *Variability / heterogeneity / inconsistency*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non standardized output*. Artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut di produksi.

d) *Perishability*

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

c. Kualitas jasa pelayanan

Kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa dapat memenuhi spesifiknya. Menurut American Society for Quality Control ( dalam Lupiyoadi 2001:144) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal

kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Menurut Wyckof (dalam Tjiptono 2007:260) mendefinisikan kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kendali atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Sedangkan jasa pelayanan itu sendiri merupakan kegiatan penyajian atau penyampaian sesuatu produk berwujud maupun tidak, tidak harus produk fisik dan bisa ada atau tidak ada pemindahan hak kepemilikan suatu barang apapun.

Dari uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan gambaran suatu kondisi dimana jasa tersebut dinilai dalam sebuah ukuran (unggul/tidak unggul). Suatu jasa dikatakan unggul jika jasa tersebut mampu memenuhi setiap kebutuhan dan keinginan.

#### d. Dimensi kualitas jasa pelayanan

Menurut Parasuraman, *et al* (dalam Lupioadi 2001:146) kualitas pelayanan

(*Serqual*) terdapat lima dimensi di dalamnya :

1. *Tangibel* / Bukti fisik

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksisitensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. *Reliability* / keandalan

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* / tanggapan

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* / jaminan dan kepastian

Pengetahuan, kesopansantunan para pegawai perusahaan, terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

#### 5. *Empathy*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelangganya dengan berupaya memenuhi keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhann pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

e. Faktor-faktor yang menyebabkan kualitas jasa pelayanan semakin buruk.

Menurut Tjiptono (2001:85) ada tuju faktor yang menyebabkan kualitas jasa pelayanan menjadi buruk, yaitu meliputi:

##### a) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik jasa yang penting adalah *inseparability*, yang artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Dengan kata lain dalam memberikan jasa dibutuhkan kehadiran para nasabah. Akibatnya timbul masalah-masalah sehubungan dengan interaksi produsen dan konsumen

jasa. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan pemberi jasa dan dapat berpengaruh terhadap persepsi nasabah pada kualitas jasa, misalnya :

- a. Tidak terampil dalam melayani nasabah.
  - b. Cara berpakaian tidak sesuai
  - c. Tutur katanya kurang sopan
  - d. Selalu bermuka cemberut
  - e. Bau badannya mengganggu
- b) Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan tenaga kerja yang *intensif* dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah pada kualitas, yaitu tingkat *variabilitas* yang tinggi. Hal-hal yang dapat mempengaruhinya adalah gaji rendah (umumnya pegawai yang melayani nasabah memiliki tingkat pendidikan dan gaji yang paling rendah dalam suatu perusahaan) serta pelatihan yang kurang memadai.

- c) Dukungan terhadap pegawai yang kurang memadai

Pegawai merupakan Sumber Daya Manusia terpenting dari sistem pemberian jasa. Supaya pegawai dapat memberikan

jasa yang efektif, maka mereka perlu mendapatkan dukungan utama dari fungsi-fungsi manajemen (operasi, pemasaran dan keuangan). Dukungan tersebut dapat berupa pelatihan dan peralatan. Tidak kalah pentingnya adalah unsur pemberdayaan terhadap pegawai dan manajer.

d) Kesenjangan-kesenjangan komunikasi

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam berhubungan dengan nasabah. Bila terjadi kesenjangan dalam komunikasi, maka akan timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas jasa.

e) Memperlakukan semua nasabah dan cara yang sama

Dalam hal interaksi dengan pemberi jasa, tidak semua nasabah bersedia menerima pelayanan yang seragam. Sering terjadi nasabah yang menginginkan pelayanan yang bersifat personal dan berbeda dengan nasabah lain. Hal ini menimbulkan tantangan perusahaan agar dapat memahami kebutuhan-kebutuhan nasabah individual dan memahami perasaan nasabah sehubungan dengan pelayanan perusahaan kepada mereka.

f) Perluasan dan pengembangan jasa secara berlebihan

Perusahaan memperkenalkan jasa baru dalam meningkatkan peluang pemasaran dan menghindari terjadinya pelayanan yang buruk. Akan tetapi bila terlalu banyak penawaran jasa baru dan tambahan terhadap jasa yang sudah ada, maka hasil yang di peroleh tidaklah selalu optimal, bahkan tidak menutup kemungkinan timbul masalah-masalah mengenai kualitas jasa itu sendiri.

g) Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek seperti orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya serta peningkatan produktivitas tahunan dapat merusak kualitas jasa yang sedang di bentuk untuk jangka panjang.

f. Strategi meningkatkan jasa pelayanan

Menurut Tjiptono (2000:88) banyak usaha yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan, antara lain :

1. Mengidentifikasi kualitas jasa yang paling penting bagi pasar nasabah, lalu memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing.
2. Menepati janji kepada nasabah sesuai apa yang ditawarkan perusahaan.



3. Mengelola bukti kualitas jasa yang antara lain berupa faktor fisik jasa (gedung, tempat parkir) guna memperkuat persepsi nasabah selama dan sesudah jasa diberikan.
  4. Membantu nasabah dalam memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa.
  5. Budaya kualitas yang merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi penyempurnaan kualitas jasa secara terus menerus.
  6. Mengadakan *otomatisasi* yang dapat mengatasi *variabilitas* kualitas jasa yang di sebabkan karena kurangnya Sumber Daya Manusia.
  7. Perusahaan dapat mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan.
  8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa untuk mengumpulkan dan menyebar luaskan informasi kualitas jasa guna pengambilan keputusan.
3. Tinjauan tentang kelembagaan koperasi
- a. Pengertian koperasi

Sagimun (1984:2) berpendapat tentang definisi koperasi sebagai berikut:

Dalam kehidupan sehari-hari di Indonesia, koperasi sudah dikenal sebagai sebuah usaha kerjasama di lapangan ekonomi yang bertujuan meningkatkan taraf hidup dan memperbaiki kedudukan ekonomi para anggotanya. Di dalam ilmu ekonomi arti atau batasan definisi suatu koperasi adalah suatu kumpulan yang memungkinkan beberapa orang dan atau badan (badan hukum) dengan jalan bekerjasama atas dasar sukarela menyelenggarakan suatu pekerjaan untuk memperbaiki kehidupan anggota-anggotanya.

Secara umum koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan seperti yang tercantum pada UUD 1945 pasal 33 ayat 1.

#### b. Keanggotaan koperasi

Karakteristik koperasi yang membedakan dengan badan usaha lain yaitu anggota koperasi memiliki identitas ganda, maksudnya anggota koperasi merupakan pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi. Umumnya koperasi dikendalikan secara bersama oleh seluruh anggota dimana setiap anggota memiliki hak suara yang sama dalam setiap keputusan yang diambil koperasi.

#### c. Fungsi koperasi

Kerangka pemikiran Menurut Undang-undang No. 25 tahun 1992 Pasal 4 dijelaskan bahwa fungsi dan peran koperasi sebagai berikut:

- a) Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
- b) Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- c) Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko-gurunya.
- d) Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional, yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.
- e) Mengembangkan kreativitas dan membangun jiwa berorganisasi bagi para pelajar bangsa.

#### d. Prinsip koperasi

Menurut UU No. 25 tahun 1992 Pasal 5 disebutkan prinsip koperasi, yaitu:

- a) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
  - b) Pengelolaan dilakukan secara demokratis.
  - c) Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota (andil anggota tersebut dalam koperasi).
  - d) Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal
  - e) Kemandirian
  - f) Pendidikan perkoprasian
  - g) kerjasama antar koperasi
- e. Tinjauan tentang koperasi bersistem syariah

Koperasi Syariah berdiri untuk meningkatkan kesejahteraan [anggota](#) pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta turut membangun tatanan perekonomian yang berkeadilan sesuai dengan prinsip-prinsip islam.

#### 1. Usaha koperasi syariah

- a) Usaha koperasi syariah meliputi semua kegiatan usaha yang halal, baik dan bermanfaat (*thayyib*) serta menguntungkan

karena menggunakan sistem bagi hasil, bukan riba, perjudian (*masyir*) serta ketidakjelasan (*ghoro*).

- b) Untuk menjalankan fungsi peranannya, koperasi syariah menjalankan usaha sebagaimana tersebut di atas dengan sertifikasi usaha koperasi.
- c) Usaha-usaha yang diselenggarakan koperasi syariah harus dinyatakan syah berdasarkan fatwa dan ketentuan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia.
- d) Usaha-usaha yang diselenggarakan koperasi syariah harus dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Tujuan dan peranan koperasi syariah

Tujuan koperasi syariah yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta turut membangun tatanan perekonomian yang berkeadilan sesuai prinsip-prinsip Islam.

Berikut merupakan fungsi dan peran koperasi syariah :

- a. Membangun dan mengembangkan potensi serta kemampuan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, guna meningkatkan kesejahteraan sosial ekonominya.

- b. Memperkuat kualitas sumber daya insani anggota, agar menjadi lebih aman, profesional (fathonah), konsisten, dan konsekuen (istiqomah), didalam menerapkan prinsip-prinsip ekonomi islam dan prinsip-prinsip ekonomi syariah.
- c. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.
- d. Sebagai mediator antara penyandang dana dengan pengguna dana, sehingga tercapai optimalisasi pemanfaatan harta.
- e. Memperkuat kelompok-kelompok anggota, sehingga mampu bekerjasama melakukan kontrol terhadap koperasi secara efektif.
- f. Mengembangkan dan memperluas kesempatan kerja.
- g. Menumbuhkan kembangkan usaha-usaha produktif anggota.

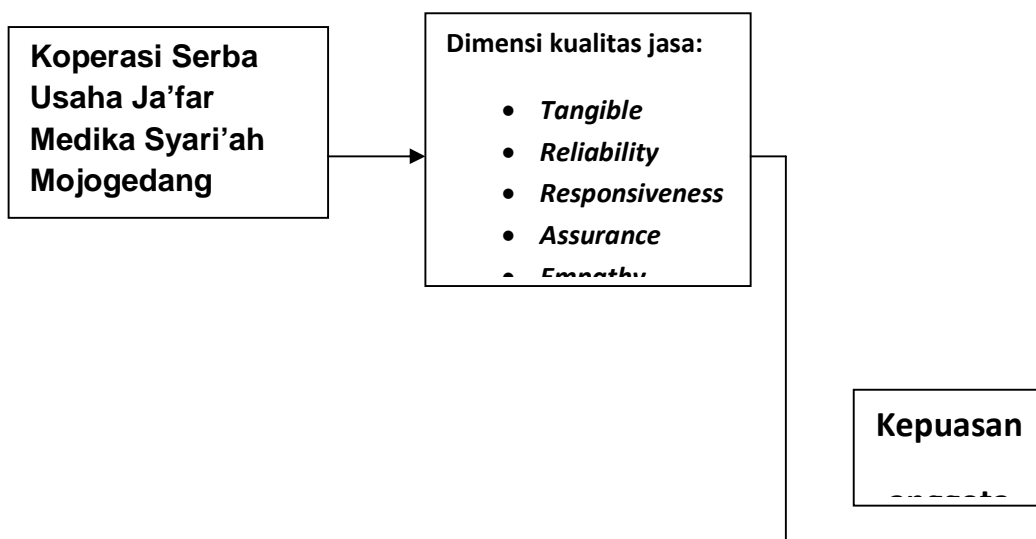
## **B. Kerangka penelitian**

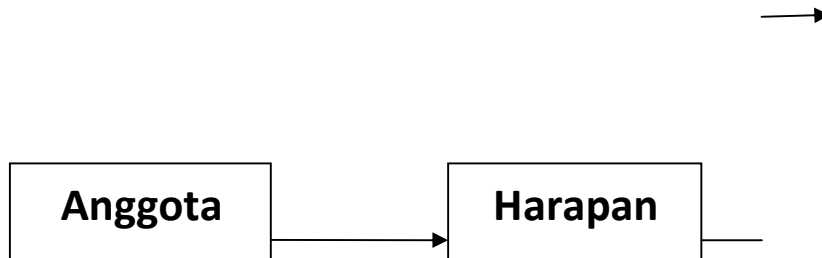
Anggota merupakan konsumen yang menggunakan jasa pelayanan koperasi untuk memenuhi kebutuhan dalam lalulintas pembayaran dan kebutuhan keuangan lainnya. Dalam pemenuhan kebutuhan tersebut, anggota mempunyai harapan atas jasa pelayanan

(*actual product*) koperasi yang akan diterimanya dalam mencapai kepuasan.

Kepuasan nasabah merupakan respon atau tingkat perasaan dari hasil membandingkan antara kualitas jasa ( *servqual* ) yang di berikan (terdapat lima dimensi yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan harapan yang diinginkan oleh anggota Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang. Sehingga para anggota dapat memberikan penilaian atau tanggapan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang. anggota akan merasa puas apabila jasa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan apa yang diharapkan.

Sehingga secara skematis dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:





Gambar 2.1 Kerangka pemikiran

### **BAB III**

#### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Diskripsi Lokasi Penelitian**

###### **1. Gambaran umum Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah**

Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang merupakan sebuah koperasi yang memiliki unit simpan pinjam yang terletak di desa munggur, mojogedang, karanganyar, yang sudah berbadan hukum dengan No. BH. 435 / BH / 28.5.1 / V 2003. Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang dengan unit simpan pinjam dalam operasionalnya melayani pembiayaan dan simpanan di wilayah Munggur, Mojogedang dan sekitarnya.



Dengan adanya Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang , diharapkan masyarakat ekonomi menengah ke bawah akan semakin mudah dalam memperoleh permodalan. Di wilayah Munggur, Mojogedang sangat potensial dalam perkembangan perekonomian dengan masyarakat yang mayoritas bermata pencaharian sebagai pedagang, buruh, jasa, industri kecil dan petani. Hal ini juga didukung dengan kondisi wilayah Munggur yang terletak di perbatasan Kabupaten Karanganyar dengan Kabupaten Sragen, serta didukung jalur transportasi dari Solo-Jamus yang lancar.

Keberadaan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang sangat diterima oleh masyarakat. karena masyarakat

34

di

anggota. Maka tujuan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang untuk mewujudkan kesejahteraan anggota dan karyawan akan lebih mudah tercapai.

## **2. Profil Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah**

Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang terletak di desa munggur Mojogedang kabupaten karanganyar, didirikan dengan tujuan untuk membantu anggota dan membantu

masyarakat golongan ekonomi lemah dan sesuai dengan undang-undang perkoperasian No.25 Tahun 1992 Indonesia. Di dalam operasionalnya, Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota dan masyarakat Munggur dan sekitarnya.

Dalam perkembangannya, KSU yang memakai sistem syari'ah untuk yang akan datang khususnya tahun 2010 akan membenahi baik pelayanan dan pembukuan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam ajaran islam. Untuk mendidik anggota guna menuju syariah, kami rencanakan anggaran untuk meningkatkan SDM yang baik guna meningkatkan pelayanan anggota.

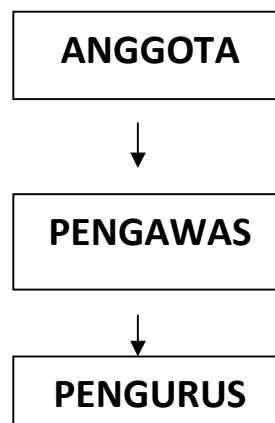
a. Tujuan dan sasaran

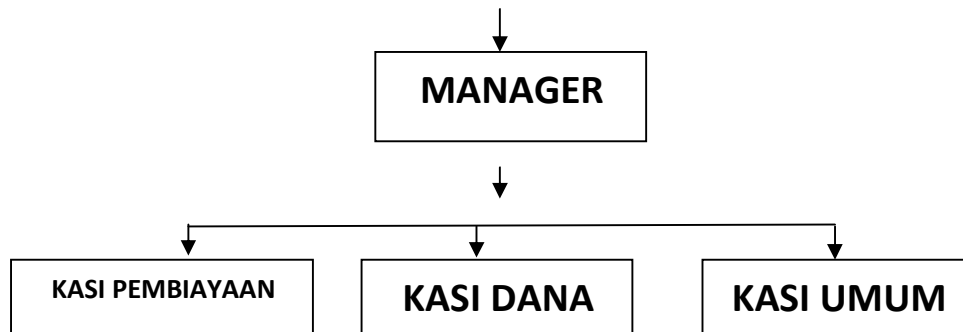
- Tujuan
  - a) Mendukung program pemerintah dalam rangka memberikan kesempatan berusaha bagi anggota dan golongan ekonomi lemah.
  - b) Meningkatkan Sumber Daya Manusia dibidang pendidikan dan kemandirian berwiraswasta sesuai dengan ajaran islam dengan prinsip-prinsip syariah.

- c) Memperluas jaringan pelayanan kepada anggota khususnya dan umumnya masyarakat di pedesaan.
  - d) Meningkatkan kesejahteraan anggota sehingga terhindar dari pelepas uang dan lintah darat yang tidak sesuai dengan ajaran islam.
- Sasaran
    - a) Meningkatkan kesejahteraan anggota atau perusahaan ekonomi lemah di pedesaan dan penggunaan kredit yang sesuai syariat islam.
    - b) Memberikan pembiayaan bersama kepada anggota dalam peningkatan perkembangan usaha.

### 3. Struktur organisasi

Struktur organisasi Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah dapat digambarkan pada bagan struktur organisasi sebagai berikut :





Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang

Tugas dan tanggung jawab jajaran organisasi Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang :

a. Anggota

- a) Seluruh nasabah yang bertransaksi / menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang, baik pembiayaan maupun simpanan ( ikut simpanan pokok yang Rp 200.000 dan Rp 10.000 )

b. Pengawas

a) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang.

b) Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya.

c. Pengurus

c) Memimpin organisasi dan perusahaan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang.

d) Mengajukan rancangan rencana kerja serta rancangan rencana anggaran pendapatan dan belanja Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang.

e) Menyelenggarakan rapat anggota.

f) Mengajukan laporan keuangan dan inventaris secara tertib.

g) Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan inventaris secara tertib.

h) Memelihara daftar buku anggota dan pengurus.

d. Manager

b) Memimpin organisasi dan perusahaan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang.

c) Mengelola Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang.

e. Kasi Pembiayaan

- a) Memberikan penjelasan tentang syarat-syarat dan prosedur pembiayaan pada calon anggota.
- b) Melakukan pengecekan dari data pengajuan anggota yang akan melakukan pembiayaan.
- c) Melakukan survey ke tempat nasabah.
- d) Menentukan jadwal realisasi dan penentuan plafond pembiayaan sesuai analisa.
- e) Melakukan penagihan atas pembiayaan yang bermasalah.
- f) Menerima dan menandatangani jaminan / bukti penyerahan dan penerimaan jaminan
- g) Mengadakan promosi pembiayaan untuk mengembangkan / meningkatkan target pembiayaan.
- h) Memasukkan slip angsuran ke kartu pembiayaan.
- i) Membantu menarik dana ke pos.

f. Kasi Dana

- a) Melakukan promosi untuk peningkatan pengembangan dana dan perkembangan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang.
- b) Menarik / mengambil simpanan ke pos-pos sesuai permintaan anggota.

- c) Mengerjakan semua kartu simpanan baik pos maupun induk.
- d) Bertanggung jawab atas kebenaran kartu / buku simpanan / komputer.
- e) Melakukan pencocokan setiap bulan agar tidak terjadi selisih dengan mencantumkan saldo pada slip apabila menerima simpanan.

g. Kasi Umum

Pada dasarnya kasi umum terdiri atas pembuku dan kasir yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

a. Pembuku

- a) Mengerjakan buku harian, slip jurnal, buku kas neraca dan memasukan semua slip transaksi pos dan induk.
- b) Mengerjakan pelaporan ke Pendamping Dana P3KUM paling lambat tanggal 10 tiap bulan.
- c) Mengerjakan pelaporan dana APBD ke BPR BKK dan perekonomian paling lambat tanggal 10 tiap bulan.

d) Membayar bagi hasil P3KUM mulai rekening pendamping setiap bulan sesuai dengan bagi hasil yang diterima Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang.

e) Menyisihkan dana untuk angsuran pokok P3KUM tiap bulan:

Angsuran pokok      10%

Bank pelaksana      4%

Cadangan pembiayaan      2%

f) Membuku secara tertib dengan mengerjakan buku besar / buku samping yang diperlukan atas semua dari pihak ketiga atau dana anggota.

g) Menyiapkan alat pembiayaan dan perlengkapan lain yang dibutuhkan.

b. Kasir

a) Mencatat semua transaksi keuangan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang.

b) Menerima semua transaksi keuangan baik dari induk maupun pos dengan tertib



- c) Melaporkan kejadian kas apabila terjadi selisih baik (-) atau (+)
- d) Membayar semua pengeluaran baik secara rutin maupun yang bersifat mendadak.
- e) Merealisasi pembiayaan kepada anggota.
- f) Mengecek transaksi keuangan yang berhubungan dengan lembaga lain baik transaksi setor maupun ambil.
- g) Pemegang kunci brankas.
- h) Meneliti kebenaran laporan kas harian.

#### **4. Produk yang di tawarkan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika**

##### **Syari'ah Mojogedang**

Produk yang di tawarkan oleh Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang pada dasarnya dibagi menjadi dua yaitu berupa simpanan dan pembiayaan, serta produk tambahan seperti PPOB. Adalah sebagai berikut :

##### **a. Simpanan**

##### **a) Simpanan Anggota ( Pokok dan Wajib )**

- Simpanan Pokok adalah sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh anggota kepada koperasi pada saat masuk menjadi anggota.
  - Simpanan Wajib adalah jumlah simpanan tertentu yang harus dibayarkan oleh anggota kepada koperasi dalam waktu dan kesempatan tertentu, misalnya tiap bulan, dengan jumlah simpanan yang sama setiap bulannya.
- b) Simpanan Sukarela / Syari'ah adalah simpanan yang bersifat tidak wajib, besarnya bebas sekehendak anggota, dapat disetor dan diambil kapan saja.
- c) Simpanan Berjangka adalah simpanan yang hanya bisa diambil pada waktu telah jatuh tempo.
- d) Simpanan Hari Raya adalah simpanan yang penyetorannya dilakukan tiap hari, dan pengambilannya seminggu sebelum Hari Raya Idul Fitri
- e) Simpanan Qurban adalah simpanan yang besarnya setoran ditentukan oleh Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang, harus disetor tiap bulan, dan pengambilannya hanya dapat dilakukan pada saat menjelang Hari Raya Idul Adha.

- f) Simpanan Pendidikan adalah simpanan yang besarnya setoran ditentukan oleh Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang, harus disetor tiap bulan, dan pengambilannya hanya dapat dilakukan pada saat menjelang tahun ajaran baru sekolah.

Adapun proses pembukaan rekening simpanan adalah dengan menyerahkan fotocopy KTP yang masih berlaku, didata oleh petugas koperasi dan seketika itu juga anggota baru diberikan buku simpanan.

b. Pembiayaan

Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah hanya melayani pembiayaan Murobahah yang akadnya jual-beli, dengan persyaratan sebagai berikut :

- a) Fotocopy KTP Suami-Istri (2 lembar)
- b) Fotocopy KK (2 lembar)
- c) Fotocopy Surat Nikah (1 lembar)
- d) Fotocopy Jaminan (2 lembar)
  - 1. BPKB Kendaraan minimal th 1998 disertai fotocopy STNK
  - 2. Sertipikat Tanah atas nama sendiri disertai bukti pembayaran PBB.

e) Rekening Listrik Bulan terakhir (1 lembar)

f) Surat Pengantar dari Kelurahan (1 lembar)

Adapun proses pengajuan pembiayaan adalah nasabah datang ke koperasi, menyerahkan semua persyaratan pembiayaan, petugas koperasi datang untuk mensurvey jaminan, untuk hari selanjutnya jika syarat sudah terpenuhi semua dengan kriteria pembiayaan maka hari selanjutnya bisa untuk proses realisasi.

c. PPOB

Yaitu pembayaran rekening listrik dan telephone dengan sistem *online*. Nasabah langsung datang ke koperasi cukup dengan menyerahkan rekening listrik atau telephone bulan lalu.

## **B. Laporan Magang Kerja**

Program magang kerja merupakan kegiatan yang bersifat wajib bagi mahasiswa Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Sehingga mahasiswa yang belum atau tidak menempuh magang kerja tidak bisa mengikuti ujian tugas akhir dan tidak dapat dinyatakan lulus.

Tujuan diadakannya magang kerja ini yaitu mahasiswa dapat mengamati permasalahan yang ada di dunia kerja serta memperoleh pengalaman secara langsung di lapangan tentang berbagai persoalan

dihadapi perusahaan tempat magang serta mahasiswa dapat melakukan adaptasi sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya. Adapun pelaksanaan magang tersebut adalah sebagai berikut :

1. Lokasi Magang

Magang dilakukan pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang yang beralamat di Sidorejo, Rt.10/ 02, Munggur, Mojogedang, Karanganyar.

2. Pelaksanaan

Kegiatan magang dilakukan dalam jangka waktu  $\pm$  2 bulan mulai tanggal 1 Februari – 31 Maret 2010.

3. Jadwal Magang

Untuk waktu pelaksanaan magang kerja dalam satu minggu masuk enam kali dan lama magang kerja sekitar 8 jam dengan 30 menit istirahat. Magang kerja di mulai pada hari Senin sampai Sabtu, khusus hari Minggu libur. Jadwal masuk magang pada hari Senin – Sabtu mulai pukul 07.30 – 14.50 WIB.

5. Kegiatan Magang

Kegiatan magang selama dua bulan adalah sebagai berikut :

- a. Ikut melayani penarikan simpanan (yang menggunakan sistem jemput-bola) dipos-pos yang telah di tunjuk.

- b. Menjadi *costumer service* yang melayani transaksi anggota di pos induk.
- c. Ikut menghitung perolehan uang tabungan nasabah disalah satu pos
- d. Menstruk nominal transaksi anggota.
- e. Memisah-misahkan dan menempel slip transaksi anggota koperasi, sesuai jenis transaksi yang dilakukan.
- f. Pengarsipan transaksi anggota ke dalam buku besar sesuai jenis transaksinya.

Dalam pelaksanaan magang kerja ini mahasiswa magang mempunyai tanggung jawab yang cukup besar dalam menjaga nama baik koperasi serta ketelitian dalam pengarsipan karena posisi yang diberikan pada saya berhubungan langsung dengan tamu/pelanggan dan juga pengelolaan data transaksi nasabah yang cukup beresiko. Hal ini dilakukan dengan ketelitian yang cukup tinggi serta memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu ramah pada setiap anggota koperasi.

### **C. PEMBAHASAN**

1. Penerapan sistem dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang ditinjau dari segi anggota koperasi.

- a. *Tangible* / Bukti fisik

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010)

menyatakan bahwa :

“ ...mmm.untuk fasilitas yang saya ketahui katanya di KSU ada komputer, terus tempatnya ber AC, terus....ada....itu mas, kelihatannya karyawannya dikasih motor satu-satu untuk nariki tabungan itu.... ..ya rapi mas, pake jaket hitam...terus..ya kaya orang kantor itu mas...ya seragame ganti-ganti, dadine seng nyawang yo seneng..hahaha.....”

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh informan 4

(Wawancara tanggal 05 juni 2010) bahwa :

“ untuk fasilitas ya lumayan lengkap, ada komputer untuk mencatat tabunga atau setoran, terus ruangannya ber AC, bersih, wangi, karyawannya ramah, serta penampilannya sopan pakai jilbab untuk yang perempuan, setiap hari kalau gak salah seragamnya ganti-ganti ya kelihatannya ”

Informan 5 (Wawancara tanggal 07 juni 2010) juga

mengatakan bahwa :

“ kalau komputer ya mestine ada to mas, moso gak ono komputere...kendaraane yo anyar-anyar, gonta ganti...kalo untuk ruangane gak mudeng mas, wong gak pernah mlebu KSU, nabungnya di sini aja mas, serageme sopan wi mas, yo koyo wong kantor ngono kae, kelehatane nek perempuan yo nganggo jilbab “

Dari ketiga pernyataan anggota tersebut di atas maka dapat diketahui bahwa Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaka Syariah Mojogedang :

- a) Memiliki fasilitas sepeda motor untuk kemudahan penarikan tabungan ke induk, serta memiliki ruangan yang sejuk karena ber AC, nyaman, dan wangi
- b) Karyawan di Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaka Syariah Mojogedang tergolong ramah, pakaian karyawan diseragamkan, serta berpenampilan sopan dan berjilbab bagi karyawan perempuan sesuai syariat islam.

b. *Reliability* / keandalan

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010)  
menyatakan bahwa :

“ yaaa....bisa diandalkan, kemaren saja saya buku tabungannya habis terus saya pesan ke karyanan yang nariki tabungan di sini, buku saya yang habis tadi



dibawa, langsung besoknya dikasih lagi ke saya buku yang baru.....”

Pernyataan lain di kemukakan oleh informan 4  
(Wawancara

tanggal 05 juni 2010) bahwa :

Untuk keandalan karyawan saya rasa cukup mas, tapi perlu ditanyakan bahwa untuk karyawan itu kurang teliti mas dalam menghitung, kemarin saya dengar ibu yang jualan di situ buku tabungannya totalnya salah untung saya transaksinya langsung ke KSU jadinya ya di hitungnya pakai komputer.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut di atas, dapat diketahui bahwa pada dasarnya para karyawan Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaka Syariah Mojogedang bisa diandalkan terbukti dengan janji yang selalu ditepati, seperti janji untuk memberikan hadiah kepada anggota yang cukup banyak menabung, namun untuk karyawan kurang teliti dalam pencatatan buku tabungan nasabah.

c. *Responsiveness* / tanggapan

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010)  
menyatakan bahwa :

“ ndak ada keluhan og mas..tapi kemaren saya tau mbak itu buku tabungane totale keleru terus digenahke neng mas e tabungan, yang langsung diperbaiki buku tabungane... ya cepat mas, pagi-pagi saja udah kesini...wong saya buka warung terus ndak lama mase leng nariki tabungan datang ke sini buat nariki tabungan.....ambil uang di sini sekalian juga bisa, lebih cepat, urek-urek tandatangan langsung dikasih uang...kemarin saya ambil 500.000 langsung dikasih”

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh informan 4

(Wawancara tanggal 05 juni 2010) bahwa :

“ iya mas, untuk keluhan pasti selalu ditangani dengan baik, keluhan kita sampaikan ke pihak koperasi, terutama ke karyawan lalu ditangani bersama secara serius. Lalu untuk pelayanan kepada nasabah ya cukup cepat kita diinduk tidak perlu mengantri terlalu lama dan langsung ditangani dengan baik”

Informan 5 (Wawancara tanggal 07 juni 2010) juga menyatakan bahwa :

“gak ada keluhan og mas... iya mas lumayan cepet, wong saya nabung, uangnya dikasih lalu ditulis dislip dan dibuku tabungan udah mas beres, terus kalo ambil uang bisa langsung di sini, Cuma tinggal tandatangan lalu uang di kasih.”

Dari ketiga pernyataan tersebut di atas, bahwa dapat di ketahui bahwa Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah

Mojogedang memiliki pelayanan yang cepat baik itu pelayanan di induk maupun pelayanan di pos-pos pasar dengan sistem jemput bola, untuk setiap penabungan hanya dengan mengisi slip dan mengisi buku tabungan anggota oleh karyawan, serta untuk di pos bisa juga melayani pengambilan uang tabungan namun dengan jumlah tertentu.

d. *Assurance* / jaminan dan kepastian

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) menyatakan bahwa :

“ yo termasuk sopan mas..ndak pernah mekso, kalo ndak nabung ya ndak papa, nganggone boso jowo alus, pokoe ya sopan banget og mas..... ya percaya mas,, wong bakul-bakul disini juga nabungnya di pak jafar, terus selama ini ndak ada masalah..aman-aman aja..karyawannya sopan juga, dadine yo percaya mas.....”

Informan 4 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) juga menyatakan bahwa :

“ iya, karyawannya sopan mas, mbak-mbak yang melayani juga ramah, sopan dengan nasabah, menggunakan bahasa jawa halus..mmm..iya karena banyak nasabah yang nabung di ksu jadinya saya juga ikut nabung di sana, terus dekat dengan rumah juga jadi kalo ada apa-apa gampang ngurusnya.”

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh informan 5

(Wawancara tanggal 07 juni 2010) bahwa :

“ ya sopan mas, kalo gak sopan saya gak akan nabung di sana....menyapa dengan sopan, terus nangango bahasa kromo alus..dadine yo sopan,...ya percaya mas kan yang punya pak Ja'far, dia juga punya rumahsakit di sini..terus ya sopan tadi..jadi percaya “

Dari beberapa wawancara di atas Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaka Syariah Mojogedang selalalu menjunjung sopan santun dalam berinteraksi dan bertransaksi dengan anggota, sehingga Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syariah Mojogedang dapat memperoleh kepercayaan yang lebih dimata Nasabah. Kepercayaan tadi juga didukung dengan lokasi koperasi itu sendiri yang terletak di dekat perkampungan warga dan pasar serta pemilik yang merupakan tokoh masyarakat yang terpandang dan juga memiliki rumah sakit umum di wilayah tersebut.

e. *Emphaty*

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) menyatakan bahwa :

“ iya mas, pokoe di KSU wi selalu perhatian mas, setiap hari gak dikon we mase leng nariki tabungan teko dewe, nagihi tabungan,...ya itu bentuk perhatiannya..kan mereka ngerti kalo bakul di sini gak sempet ke KSU, dagangane gak bisa ditnggal gor go nabung”

Informan 4 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) juga menyatakan bahwa :

“ menurut saya sudah mas...setiap keinginan dari nasabah yang di sampaikan ke petugas pasti di tanggapi dengan positif..mmmm ya itu mas, keinginan pasti di pertimbangkan”

Dari pernyataan tersebut di atas dapat diketahui bahwa Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang sudah memahami apa yang diinginkan oleh para anggotanya terbukti dengan adanya sistem jemput bola sehingga dapat mempermudah para pedagang pasar yang ingin menabung, serta selalu menampung setiap keinginan konsumen, serta merealisasikannya.

2. Penerapan sistem dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang ditinjau dari segi penyaji jasa.

a. *Tangible* / Bukti fisik

Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah

Mojogedang selalu memberikan kemudahan nasabahnya dalam bertransaksi, seperti dengan penyediaan fasilitas-fasilitas yang menunjang kegiatan operasional sehari-hari Hal ini sesuai yang diungkapkan oleh informan 1 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“ InsyaAllah di KSU panjenengan bisa tahu sendiri fasilitas gedung yang tersedia dengan keadaan gedung lantai 2 dan ruangan yang ber AC semua, InsyaAllah ini tujuan kami yang utama otomatis kan untuk menjaga kenyamanan karyawan dan khususnya untuk nasabah kami kan begitu masuk..wah ruangnya kok bersih, ruangnya nyaman kan otomatis nasabah senang, untuk operasional mas sendiri bisa lihat untuk sepeda inventaris ada Jupiter Z, Vega ZR 1, Mio 1, Vega R 1.....ya insyaAllah lengkap. Di kantor lain enggak, jarang punya inventaris lengkap, sepeda motor saja jarang, itu padahal asetnya juga sudah besar....terus untuk satu unit mobil Isuzu Panther 2008 mas sendiri bisa lihat. Terus untuk dari segi perlengkapan kantor, misal meja kursi InsyaAllah tersedia.....Satu yang jelas ramah, rapi, sopan, itu yang jelas kami tandaskan seperti itu . dengan pakaian yang seragam walaupun mungkin sederhana, tapi kan yang jelas kita untuk seragam karyawan tetap kita perhatikan. Yang jelas untuk penampilan kita tetap rapi, sopan, ramah kepada nasabah ... kita memang berusaha membuat kondisi ruangan yang seperti ini dimana tetap masih bisa kita tempati dan merasa nyaman.....ya alhamdulillah, kalo dibanding untuk koperasi yang lain kita ya di atas cukup lah”

Demikian juga diperkuat oleh informan 2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“ untuk fasilitas kegiatan sehari-hari ya..., misalnya yo untuk fisik ya termasuk infentaris itu ada mobil untuk kegiatan sehari-hari, terus untuk sepeda motor ada 3, untuk mengenai gedung ini yah kemarin belum ada AC sekarang sudah ada 2 terus komputer terus...lainnya... ooooo....untuk penampilan ya beginilah, semuanya mengenakan seragam setiap hari bisa ganti, untuk penampilan InsayaAllah untuk penampilan ya mas tau sendiri kan KSU ya seperti ini. untuk tata ruang kalau dibilang baik ya tidak begitu baik juga...yaaa sebagian besarkan ...untuk tata ruang kan amboradul kan ruangane belum begitu rapi terutama mengenai apa ya..buku-buku yang masih berserakan di belakang itu...tapi intinya bagus untuk ruang InsayaAllah tempatnya sendiri-sendiri uda ada..tidak menjadi satu istilahe..ya untuk dana, untuk kredit, untuk pembuku, kan sudah ada mejanya sendiri-sendiri.”

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaka Syariah Mojogedang menunjukan eksistensinya kepada nasabah dengan menyediakan infentaris kantor seperti kendaraan untuk kegiatan transaksi dengan sistem jemput bola serta vasilitas penunjang lainnya seperti AC,komputer dan ruangan yang bersih serta penyediaan meja kursi yang rapi. Serta setiap karyawan wajib mangenkan pakaian yang ramah, rapi, sopan untuk setiap karyawan diberikan seragam demi menunjang

penampilan. Untuk tata ruang pada dasarnya sudah cukup rapi setiap karyawan punya tempatnya masing-masing, ini dirancang demi kenyamanan serta kemudahan karyawan dan anggota khususnya.

b. *Reliability* / keandalan.

Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang Memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang di tawarkan, hal ini sesuai dengan yang diinformasikan oleh informan 2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“ InsyaAllah selama ini kalau ada janji bisa ditepati..seperti pemberian hadiah untuk anggota, insyaAllah janji tahun 2009 kemarin sudah kita tepati semua.”

Demikian juga diungkapkan oleh informan 1 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) yang menyatakan bahwa :

”InsyaAllah kita memang berusaha untuk karyawan bisa memahami yang terbaik buat nasabah. Baik itu nasabah penyimpanan dana ataupun yang memerlukan pembiayaan InsyaAllah selama ini juga tidak ada yang komplain-komplai amat”

Dengan demikian berdasarkan uraian di atas Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang sudah menanamkan pada diri karyawan untuk berusaha menepati janji



koperasi kepada para anggotanya, sebagai contoh pemberian hadiah kepada para anggotanya yang pada tahun 2009 kemarin sudah berhasil direalisasi. Memahami setiap keinginan konsumen adalah kunci dalam terwujudnya janji yang diberikan oleh pihak koperasi.

c. *Responsiveness* / tanggapan

Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang selalu memberikan solusi atas permasalahan yang sedang di hadapi oleh anggotanya, serta selalu tanggap dalam melayani anggotanya. Terbukti dengan pernyataan informan 2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) menyatakan bahwa :

“jika ada keluhan ya nasabah kesini, bilang keluhane apa?, terus disampaikan ke manager nanti, terus kita bisa pecahkan bersama-sama keluhannya tersebut, sampai sekarang untuk keluhan-keluhan itu bisa ditangani..... Mmm...untuk secepat apa... InsyaAllah KSU ini untuk pelayanannya InsyaAllah cepat, dibanding cepat juga bisa karena kita menganut sistem jemput bola, InsyaAllah itu tercepat dibanding KSU yang lain”

demikian juga pernyataan dari informan 1 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) menyatakan bahwa :

“Alhamdulillah, InsyaAllah kita memberikan pelayanan...cepat..mudah..terpercaya, itu InsyaAllah untuk proses pembiayaan masyarakat sekitar disini baik.

Anggota maupun non anggota sudah menilai kalau pelayanan pembiayaan disini cepat sekali mas, karena proses 2 hari langsung cair. Dan untuk nasabah penyimpanan mereka sangat puas dengan pelayanan kami, karena apa..mereka menarik dana di BRI sebesar itu lima juta rupiah, kita harus menunggu besok kadang nanti siang habis jam 1, padahal disini mas penarikan seratus juta saja langsung bisa kita layani, Alhamdulillah.”

Dengan demikian setiap keluhan dari anggota Koperasi Serba Usaha Ja’far Mediaka Syariah Mojogedang selalu bisa dipecahkan bersama-sama melibatkan anggota itu sendiri, karyawan dan manager koperasi, serta karyawan selalu menagani nasabah dengan cepat untuk setiap transaksi yang dilakukan sehingga dapat diperoleh respon baik dari masyarakat.

d. *Assurance* / jaminan dan kepastian

Sopan santun terhadap anggota merupakan salah satu cara Koperasi Serba Usaha Ja’far Medika Syari’ah Mojogedang dalam menumbuhkan kepercayaan dalam diri anggotanya, terbukti dengan pernyataan informan 2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“Ya InsyaAllah sopan santun seandainya kita mau ketemu nasabah di rumah, di pasar,..kalao yaa mungkin kita beda agama yo kulonuwun bu, pak..kalo yang sama agama kita islam terutama, kita ucapkan

Asalamualaikum, tambah berapa tabungannya?, atau mau..promosi kemana kan harus pakai sopan santun.....untuk kepercayaan, kita tumbuhkan dari diri kita sendiri , ya bagaimana kita menyampaikan..mmmm menyampaikan kepada nasabah atau calon nasabah, supaya nasabah itu dapat mempercayai kepada KSU khususnya”

Dengan mengucapkan salam merupakan cara karyawan Koperasi Serba Usaha Ja’far Mediaka Syariah Mojogedang menunjukkan sopansantunya demi menumbuhkan kepercayaan pada diri nasabahnya. Pada dasarnya kepercayaan ditumbuhkan dalam diri karyawan sendiri sebelum nasabah mempercayai karyawan koperasi tersebut.

Selain itu kepercayaan anggota terhadap Koperasi Serba Usaha Ja’far Medika Syari’ah Mojogedang dengan menggunakan berbagai pendekatan seperti dengan adanya promosi, pemberian pelayanan maksimal dan hadiah. Seperti yang diungkapkan oleh informan 1 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“ Ya, 1 dengan adanya promosi,yang ke 2 dengan meningkatkan pelayanan maksimal kepada nasabah dengan penyediaan ruangan, tempat duduk ya Alhamdulillah tidak jelek-jelek amat ya mas, itu....dengan memberikan hadiah langsung ke penabung atau penyimpan dana dan dalam jumlah dan jangka waktu tertentu. insyaAllah itu harapan kami. Otomatis mereka

menambah percaya kepada kita.....ooo berarti KSU mampu terus memberikan bantuan seperti kalau di sini mengadakan even-even tertentu, misal kalau saat 17-an ada even atau pertandingan..eee..cup-cupan sepak bola kita ikut, jadi kan menambah berkah.”

e. *Emphaty*

Memberikan perhatian dan memahami setiap keinginan konsumen merupakan sebuah cara untuk memenangkan hati konsumen. Perhatian untuk anggota yang diberikan oleh Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang adalah dengan cara melakukan pendekatan langsung (pendekatan interpersonal) kepada para nasabahnya, seperti yang diungkapkan oleh informan 1 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“ ya, gini mas, seorang nasabah datang kesini itu otomatis kan kita bisa menjadi yang terbaik dan memenuhi apa yang mereka kehendaki. Lha dengan seperti itu otomatis kedatangan nasabah kesisini, kita tanya keperluannya apa, kesulitannya apa, InsyaAllah kita siap membantu selama kesulitan itu masih bisa kita pelajari.”

Demikian juga pernyataan dari informan 2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“keinginan konsumen semua terutama semua konsumen yang masuk kesini ya?, untuk keinginan ya semua keinginan ditampung terus disampaikan”.

3. Perbandingan penerapan sistem dimensi kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang antara tinjauan penyaji jasa dengan anggota koperasi.

- a. *Tangible* / Bukti fisik

Merupakan Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksisitensinya kepada pihak eksternal. Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang Menyediakan fasilitas gedung berAC sehingga ruangan terasa nyaman, serta didukung ruangan yang bersih, setiap karyawan sudah memiliki tempatnya sendiri-sendiri. namun untuk di bagian back office, dokumen-dokumen / buku-buku masih berantakan. Hal ini sesuai dengan petikan pernyataan yang dikemukakan oleh pihak koperasi, bahwa:

informan 1 (Wawancara tanggal 03 juni 2010):

“ InsyaAllah di KSU panjenengan bisa tahu sendiri fasilitas gedung yang tersedia dengan keadaan gedung lantai 2 dan ruangan yang ber AC semua, InsyaAllah ini tujuan kami yang utama otomatis kan untuk menjaga kenyamanan karyawan dan khususnya untuk nasabah

kami kan begitu masuk..wah ruangnya kok bersih, ruangnya nyaman kan otomatis nasabah senang”

Demikian juga dikemukakan oleh informan 2

(Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

” untuk tata ruang kalau dibilang baik ya tidak begitu baik juga...yaaa sebagian besarkan ...untuk tata ruang kan amboradul kan ruangnya belum begitu rapi terutama mengenai apa ya..buku-buku yang masih berserakan di belakang itu...tapi intinya bagus untuk ruang InsyaAllah tempatnya sendiri-sendiri uda ada..tidak menjadi satu istilaha..ya untuk dana, untuk kredit, untuk pembuku, kan sudah ada mejanya sendiri-sendiri.”

Pernyataan tersebut didukung dengan adanya penilaian dari informan yang bertindak sebagai anggota Koperasi Serba Usaha Ja’far Medika Syari’ah Mojogedang sebagai berikut :

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010)

menyatakan bahwa :

“ ...mmm.untuk fasilitas yang saya ketahui katanya di KSU ada komputer, terus tempatnya ber AC “

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh informan 4

(Wawancara tanggal 05 juni 2010) bahwa :

“ untuk fasilitas ya lumayan lengkap, ada komputer untuk mencatat tabunga atau setoran, terus ruangnya ber AC, bersih, wangi”

Informan 5 (Wawancara tanggal 07 juni 2010) juga mengatakan bahwa :

“ kalau komputer ya mestine ada to mas, moso gak ono komputere.. “

Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang juga didukung dengan fasilitas penunjang seperti kendaraan bermotor untuk mempermudah kegiatan bertransaksi dengan sistem antar jemput bola, sehingga dapat menguntungkan karyawan dan anggota itu sendiri, adanya otomatisasi berupa beberapa unit komputer untuk mempermudah pencatatan, pengarsipan, serta pendokumentasian transaksi. Pernyataan tersebut diperkuat dengan petikan wawancara dengan pihak penyaji jasa koperasi berikut :

Informan 1 (Wawancara 03 juni 2010) bahwa :

“untuk operasional mas sendiri bisa lihat untuk sepeda infentaris ada Jupiter Z, Vega ZR 1, Mio 1, Vega R 1.....ya insyaAllah lengkap. Di kantor lain enggak, jarang punya inventaris lengkap, sepeda motor saja jarang, itu

padahal asetnya juga sudah besar....terus untuk satu unit mobil Isuzu Panther 2008 mas sendiri bisa lihat. Terus untuk dari segi perlengkapan kantor, misal meja kursi InsyaAllah tersedia...”

demikian juga diperkuat oleh pernyataan informan 2

(Wawancara tanggal 03 juni 2010) menyatakan bahwa :

“ untuk fasilitas kegiatan sehari-hari ya..., misalnya yo untuk fisik ya termasuk infentaris itu ada mobil untuk kegiatan sehari-hari, terus untuk sepeda motor ada 3,

Dengan diterapkannya keharusan mengenakan seragam untuk karyawan Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang dan untuk karyawan wanita diwajibkan mengenakan jilbab sesuai syariat islam sehingga karyawan terlihat rapi. Hal ini sesuai petikan pernyataan informan 1 (Wawancara 03 juni 2010) bahwa :

“ Satu yang jelas ramah, rapi, sopan, itu yang jelas kami tandaskan seperti itu. dengan pakaian yang seragam walaupun mungkin sederhana, tapi kan yang jelas kita untuk seragam karyawan tetap kita perhatikan. Yang jelas untuk penampilan kita tetap rapi, sopan, ramah kepada nasabah ”

Serta pernyataan yang sama dikemukakan oleh informan

2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :



“....untuk penampilan ya beginilah, semuanya mengenakan seragam setiap hari bisa ganti, untuk penampilan InsyaAllah untuk penampilan ya mas tau sendiri kan KSU ya seperti ini.”

Kedua pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan anggota Koperasi Serba Usaha Ja'far Medika Syari'ah, sebagai berikut :

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010)

menyatakan bahwa :

“ya rapi mas, pake jaket hitam...terus..ya kaya orang kantoran itu mas...ya seragame ganti-ganti, dadine seng nyawang yo seneng..hahaha....”

Pernyataan serupa juga di kemukakan oleh informan 4

(Wawancara tanggal 05 juni 2010) bahwa :

“karyawannya ramah, serta penampilannya sopan pakai jilbab untuk yang perempuan, setiap hari kalau gak salah seragamnya ganti-ganti ya kelihatannya ”

Informan 5 (Wawancara tanggal 07 juni 2010) juga mengatakan bahwa :

“seragame sopan wi mas, yo koyo wong kantoran ngono kae, kelehatane nek perempuan yo nganggo jilbab”

Pada dasarnya Koperasi Ja’far Medika Syari’ah Mojogedang telah mampu memberikan fasilitas-fasilitas yang mampu menyesuaikan serta memberikan kemudahan bagi permintaan dan keinginan anggotanya.

b. *Reliability* / keandalan.

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan sehingga anggota percaya kepada penyaji jasa. Di Koperasi Serba Usaha Ja’far Medika Syari’ah Mojogedang, cara untuk menumbuhkan kepercayaan adalah dengan penepatan janji kepada para nasabahnya serta karyawan yang dapat diandalkan namun masih ada karyawan yang kurang begitu teliti dalam menuliskan / menjumlah saldo dibuku tabungan anggota. Pernyataan tersebut sesuai dengan petikan pernyataan informan 2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“InsyaAllah selama ini kalau ada janji bisa di tepati..seperti pemberian hadiah untuk anggota, insyaAllah janji tahun 2009 kemarin sudah kita tepati semua.”

Demikian juga diungkapkan oleh informan 1 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) yang menyatakan bahwa

"InsyaAllah kita memang berusaha untuk karyawan bisa memahami yang terbaik buat nasabah. Baik itu nasabah penyimpanan dana ataupun yang memerlukan pembiayaan InsyaAllah selama ini juga tidak ada yang komplain-komplai amat"

Pernyataan tersebut terbukti dengan adanya pernyataan dari anggota koperasi, sebagai berikut :

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) menyatakan bahwa :

" yaaa....bisa diandalkan, kemaren saja saya buku tabungannya habis terus saya pesan ke karyanan yang nariki tabungan di sini, buku saya yang habis tadi dibawa, langsung besoknya dikasih lagi ke saya buku yang baru..."

Pernyataan lain dikemukakan oleh informan 4 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) bahwa :

" Untuk keandalan karyawan saya rasa cukup mas, tapi perlu ditandakan bahwa untuk karyawan itu kurang teliti mas dalam menghitung, kemarin saya dengar ibu yang jualan di situ buku tabungannya totalnya salah untung saya transaksinya di induk jadinya ya di hitungnya pakai komputer."

Dengan demikian karyawan Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang telah bisa diandalkan dalam menangani dan merealisasikan janji-janji kepada anggotanya sehingga dapat dipercaya.

c. *Responsiveness* / tanggapan

Merupakan respon pegawai dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, karyawan Koperasi Serba Usaha Ja'far Mediaka Syariah Mojogedang merupakan karyawan yang tanggap terhadap setiap keluhan, keluhan akan ditanggapi dengan positif, ditampung, dilaporkan ke manager, lalu akan dipecahkan secara bersama-sama, pernyataan tersebut sesuai dengan petikan wawancara informan 2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) yang menyatakan bahwa :

“jika ada keluhan ya nasabah kesini, bilang keluhane apa?, terus disampaikan ke manager nanti, terus kita bisa pecahkan bersama-sama keluhannya tersebut, sampai sekarang untuk keluhan-keluhan itu bisa ditangani.....”

Lalu pernyataan didukung dengan petikan wawancara kepada nasabah, sebagai berikut :

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) yang menyatakan bahwa :

“ ndak ada keluhan og mas..tapi kemaren saya tau mbak itu buku tabungane totale keleru terus digenahke neng mas e tabungan, yang langsung di perbaiki buku tabungane...”

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh informan 4

(Wawancara tanggal 05 juni 2010) bahwa :

“ iya mas, untuk keluhan pasti selalu ditangani dengan baik, keluhan kita sampaikan ke pihak koperasi, terutama ke karyawan lalu ditangani bersama secara serius. “

Setiap karyawan di Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang selalu melayani nasabah secepat mungkin, ini dapat dilihat dengan sistem jemput bola yang diusung, sehingga menuntut karyawan untuk cepat dalam melayani transaksi anggota, serta kecepatan tersebut dapat dilihat juga dari sistem pencairan dana yang tidak sampai menunggu lama.

informan 2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) menyatakan bahwa :

Mmm...untuk secepat apa... InsyaAllah KSU ini untuk pelayanannya InsyaAllah cepat, dibanding cepat juga bisa

karena kita menganut sistem jemput bola, InsyaAllah itu tercepat di banding KSU yang lain”

demikian juga pernyataan dari informan 1 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) menyatakan bahwa :

“Alhamdulillah, InsyaAllah kita memberikan pelayanan...cepat..mudah..terpercaya, itu InsyaAllah untuk proses pembiayaan masyarakat sekitar disini baik. Anggota maupun non anggota sudah menilai kalau pelayanan pembiayaan disini cepat sekali mas, karena proses 2 hari langsung cair. Dan untuk nasabah penyimpanan mereka sangat puas dengan pelayanan kami, karena apa..mereka menarik dana di BRI sebesar itu lima juta rupiah, kita harus menunggu besok kadang nanti siang habis jam 1, padahal disini mas penarikan seratus juta saja langsung bisa kita layani, Alhamdulillah.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh petikan wawancara dari anggota Koperasi Ja’far Medika Syari’ah, sebagai berikut :

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) menyatakan bahwa :

“ya cepat mas, pagi-pagi saja udah kesini...wong saya buka warung terus ndak lama mase leng nariki tabungan datang ke sini buat nariki tabungan.....ambil uang di sini sekalian juga bisa, lebih cepat, urek-urek tandatangan langsung dikasih uang...kemarin saya ambil 3.000.000 langsung dikasih”

Pernyataan serupa juga di kemukakan oleh informan 4

(Wawancara tanggal 05 juni 2010) bahwa :.

“Lalu untuk pelayanan kepada nasabah ya cukup cepat kita di induk tidak perlu mengantri terlalu lama dan langsung di tangani dengan baik”

Informan 5 (Wawancara tanggal 07 juni 2010) juga menyatakan bahwa :

“gak ada keluhan og mas...

iya mas lumayan cepet, wong saya nabung, uangnya di kasih lalu di tulis di slip dan dibuku tabungan udah mas beres, terus kalo ambil uang bisa langsung di sini, Cuma tinggal tandatangan lalu uang di kasih.”

Jadi secara garis besar karyawan Koperasi Ja’far Medika Syari’ah Mojogedang selalu dapat cepat dan tanggap dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen.

d. *Assurance* / jaminan dan kepastian

Pengetahuan, kesopansantunan para pegawai perusahaan, terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Para karyawan di Koperasi Ja’far Medika Syari’ah Mojogedang pada dasarnya merupakan karyawan yang ramah

serta sopan terhadap anggotanya, kata salam dan sapaan halus tidak pernah lupa diucapkan oleh para karyawan terhadap anggotan. Menggunakan bahasa jawa yang halus adalah hal yang wajib dilakukan oleh para karyawan terhadap nasabahnya. hal ini dibuktikan oleh pernyataan informan 2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“Ya InsyaAllah sopan santun seandainya kita mau ketemu nasabah di rumah, di pasar,..kalao yaa mungkin kita beda agama yo kulonuwun bu, pak..kalo yang sama agama kita islam terutama, kita ucapkan Asalamualaikum, tambah berapa tabungannya?, atau mau..promosi kemana kan harus pakai sopan santun.....untuk kepercayaan, kita tumbuhkan dari diri kita sendiri , ya bagaimana kita menyampaikan..mmmm menyampaikan kepada nasabah atau calon nasabah, supaya nasabah itu dapat mempercayai kepada KSU khususnya”

Hal ini juga didukung oleh oleh pernyataan para anggotanya, yang menyatakan bahwa:

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010)  
menyatakan bahwa :



“ yo termasuk sopan mas..ndak pernah mekso, kalo ndak nabung ya ndak papa, nganggone boso jowo alus, pokoe ya sopan banget og mas..... ”

Informan 4 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) juga menyatakan bahwa :

“ iya, karyawannya sopan mas, mbak-mbak yang melayani juga ramah, sopan dengan nasabah, menggunakan bahasa jawa halus”

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh informan 5

(Wawancara tanggal 07 juni 2010) bahwa :

“ ya sopan mas, kalo gak sopan saya gak akan nabung di sana....menyapa dengan sopan, terus nangango bahasa kromo alus..dadine yo sopan,...”

Kepercayaan anggota merupakan hal terpenting bagi Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang, adapun cara memupuk rasa kepercayaan anggota terhadap koperasi adalah dengan cara promosi, pengadaan ruangan yang bersih dan rapi, dengan pemberian hadiah, serta bantuan-bantuan sosial seperti ikut menyponsori acara-acara di sekitar Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang serta dengan sopansantun

terhadap anggota. Namun yang lebih penting rasa percaya harus dimulai dari diri karyawan itu sendiri. Hal ini sesuai yang diungkapkan oleh informan 2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“ untuk kepercayaan, kita tumbuhkan dari diri kita sendiri , ya bagaimana kita menyampaikan..mmmm menyampaikan kepada nasabah atau calon nasabah, supaya nasabah itu dapat mempercayai kepada KSU khususnya”

Seperti yang diungkapkan oleh informan 1 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“ Ya, 1 dengan adanya promosi,yang ke 2 dengan meningkatkan pelayanan maksimal kepada nasabah dengan penyediaan ruangan, tempat duduk ya Alhamdulillah tidak jelek-jelek amat ya mas, itu....dengn memberikan hadiah langsung ke penabung atau penyimpan dana dan dalam jumlah dan jangka waktu tertentu. insyaAllah itu harapan kami. Otomatis mereka menambah percaya kepada kita.....ooo berarti KSU mampu terus memberikan bantuan seperti kalau disini mengadakan even-even tertentu, misal kalau saat 17-an ada even atau pertandingan..eee..cup-cupan sepak bola kita ikut, jadi kan menambah berkah.”

Lalu pernyataan tersebut ditambahkan oleh pernyataan beberapa orang anggota yang menyatakan bahwa kepercayaan terhadap Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang

dikarenakan faktor pemilik yang merupakan tokoh masyarakat yang memiliki sebuah rumah sakit juga, lalu faktor dekat dengan rumah penduduk, berikut petikan wawancara beberapa orang anggota :

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) menyatakan bahwa :

“ya percaya mas,, wong bakul-bakul disini juga nabungnya di pak jafar, terus selama ini ndak ada masalah..aman-aman aja..karyawannya sopan juga, dadine yo percaya mas.....”

Informan 4 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) juga menyatakan bahwa :

“..mmm..iya karena banyak nasabah yang nabung di ksu jadinya saya juga ikut nabung di sana, terus dekat dengan rumah juga jadi kalo ada apa-apa gampang ngurusnya.”

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh informan 5 (Wawancara tanggal 07 juni 2010) bahwa :

“ya percaya mas kan yang punya pak Ja'far, dia juga punya rumahsakit di sini..terus ya sopan tadi..jadi percaya “

Dengan demikian pihak Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang telah memiliki kemampuan dalam menanamkan kepercayaan anggotanya terhadap koperasi.

e. *Emphaty*

Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan, upaya yang di lakukan oleh Koperasi Ja'far Medika Syari'ah adalah dengan komunikasi interpersonal dengan para anggotanya, komunikasi ini di lakukan agar pihak koperasi mengerti apa yang diinginkan oleh anggotahnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan 1 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“ ya, gini mas, seorang nasabah datang kesini itu otomatis kan kita bisa menjadi yang terbaik dan memenuhi apa yang mereka kehendaki. Lha dengan seperti itu otomatis kedatangan nasabah kesisini, kita tanya keperluannya apa, kesulitannya apa, InsyaAllah kita siap membantu selama kesulitan itu masih bisa kita pelajari.”

Demikian juga pernyataan dari informan 2 (Wawancara tanggal 03 juni 2010) bahwa :

“keinginan konsumen semua terutama semua konsumen yang masuk kesini ya?, untuk keinginan ya semua keinginan ditampung terus disampaikan”.

Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang di katakan oleh apara anggota Koperasi Ja'far Madika Syari'ah Mojogedang, sebagai berikut :

Informan 3 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) menyatakan bahwa :

“ iya mas, pokoe di KSU wi selalu perhatian mas, setiap hari gak di kon we mase leng nariki tabungan teko dewe, nagihi tabungan,...ya itu bentuk perhatiannya..kan mereka ngerti kalo bakul di sini gak sempet ke KSU, dagangane gak bisa ditnggal gor go nabung”

Informan 4 (Wawancara tanggal 05 juni 2010) juga menyatakan bahwa :

“ menurut saya sudah mas...setiap keinginan dari nasabah yang di sampaikan ke petugas pasti di tanggapi dengan positif..mmmm ya itu mas, keinginan pasti di pertimbangkan”

Lalu dengan selalu mengerti keadaan para nasabahnya terbukti dengan diterapkannya sistem antar jemput bola, karena mayoritas anggotanya adalah para pedagang pasar yang sibuk setiap hari. Dengan demikian pada dasarnya pihak Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang telah mengerti sejauh mana kebutuhan para anggotanya

#### **BAB IV**

## **PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

- a. Pada dasarnya Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang telah mampu memberikan fasilitas-fasilitas yang mampu menyesuaikan dan memberikan kemudahan bagi permintaan dan keinginan anggotanya.
- b. Karyawan Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang telah bisa diandalkan dalam menangani dan merealisasikan janji-janji kepada anggotanya sehingga dapat dipercaya, namun untuk untuk karyawan perlu lebih teliti dalam penghitungan total saldo dalam buku tabungan anggota.
- c. Secara garis besar karyawan Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang selalu dapat cepat dan tanggap dalam menangani transaksi dan penanganan atas keluhan konsumen.
- d. Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang telah memiliki kemampuan dalam menanamkan kepercayaan anggotanya terhadap koperasi, melalui cara-cara pendekatan kepada konsumen.
- e. Pada dasarnya pihak Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang telah mengerti sejauh mana kebutuhan para anggota serta mencoba untuk selalu mewujudkan dan menangani setiap kebutuhan anggotanya.

## **B. SARAN**

Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang di hadapi oleh pihak Koperasi Ja'far Medika Syari'ah Mojogedang peneliti dapat memberikan saran yang mungkin bisa membantu dalam memecahkan masalah pelayanan kepada nasabah, adapun saran tersebut meliputi :

### **1. Bagi pimpinan Koperasi Ja'far Medika Syari'ah**

Sebaiknya perlu adanya karyawan khusus dalam menangani transaksi diinduk, juga perlu adanya pelatihan bagi para karyawan yang menangani transaksi anggota sehingga meminimalisasi kesalahan saat melayani transaksi.

### **2. Bagi karyawan Koperasi Ja'far Medika Syari'ah**

Bagi karyawan sebaiknya dapat lebih teliti dalam pencatatan transaksi yang dilakukan oleh anggota, serta lebih bisa meminimalisasi kesalahan, sehingga bisa memberikan yang terbaik bagi anggota dan memperoleh nilai tambah dimata anggota.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, Philip dan AB Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupioadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- MD, Sugimun. 1984. *Koperasi Indonesia*. Jakarta : Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Bumi aksara.
- Suwandi, Ima. 1982. *Koperasi Organisasi Ekonomi Berwatak Sosial*. Jakarta : Bhatara Karya Aksara.

Sutopo, HB. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press

Tjiptono, Fandi. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

-----,----- . 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media Publishing.

Yoeti, Oka A. 1999. *Costumer service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*.  
Jakarta : PT Pradya Paramita